

AMANTHEA soc. coop. sociale

C.F. 80027200825 - P. IVA 00772240826

Via Cornelia n. 6 - Caccamo (Pa)

Tel./Fax 091.8121857

amantheacoop@gmail.com - amanthea@pec.it

∞∞∞∞∞∞∞∞∞∞∞∞∞∞∞∞

CARTA DEI SERVIZI SERVIZI S.I.A.M



Quando inizieremo a vedere un
disabile come persona ordinaria
anziché "speciale" sarà una
grande conquista per la società.

Iacopo Melio

Frasi-Celebri

CARTA DEI SERVIZI

La Cooperativa progetta e gestisce servizi per Enti Pubblici e Privati, Associazioni, Agenzie del Terzo Settore, si propone di lavorare per il cambiamento delle realtà ai margini della vita sociale.

Una maggiore integrazione nel territorio, l'incremento delle abilità relazionali e delle autonome capacità di vita, costituiscono gli assi portanti dell'impegno sociale che la Cooperativa ha deciso di assumere come prioritario ed imprescindibile.

La cooperativa ha fatto della metodologia del lavoro di rete un principio su cui fondare tutta l'attività e qualificare i servizi e progetti. La necessità di una modalità di lavoro improntata alla rete, e quindi alla collaborazione fra i servizi ed i rispettivi operatori, nasce dall'esigenza delle istituzioni e dagli stessi servizi di attivare una modalità di agire sempre più organizzato in prospettiva della crescente richiesta di prestazioni nel caso di utenti che presentino situazioni multiproblematiche od altamente disfunzionali.

- UBICAZIONE DEGLI UFFICI E DELLE SEDI OPERATIVE CON L'INDICAZIONE DEGLI ORARI DI APERTURA E DI CHIUSURA

Denominazione: AMANTHEA soc. coop. sociale
SEDE LEGALE: via Cornelia n. 6, Caccamo (Pa). Telefono e fax 0918121857
SEDI OPERATIVE <u>Caccamo (Pa).</u> Via Roma 142, Orari: Dal Lunedì al Venerdì dalle ore 09:00 alle ore 13:00 e dalle ore 15:30 alle ore 19:00. Sabato dalle ore 09:00 alle ore 13:00. <u>Carini (Pa).</u> Via Umberto I° n. 3., Telefono e fax 0917487201 Dal Lunedì al Venerdì dalle ore 08:30 alle ore 13:00 e dalle ore 15:00 alle ore 18:00.
CONTATTI: amantheacoop@gmail.com amanthea@pec.it www.amanthea.org Facebook: amanthea società cooperativa sociale

- **DESCRIZIONE DEGLI EVENTUALI SERVIZI MIGLIORATIVI ED AGGIUNTIVI OFFERTI GRATUITAMENTE, CON INDICAZIONE SINTETICA DELLE ATTIVITA', DEI TEMPI E DEI LUOGHI DI SVOLGIMENTO E DEL RELATIVO PERSONALE DA IMPIEGARE**

1. SERVIZIO DI PRESA IN CARICO GLOBALE (global care)

Servizio di benvenuto e commiato effettuato tutti i giorni nelle scuole: dei volontari, coordinati dall'equipe della cooperativa, in accordo con i Dirigenti Scolastici, ogni giorno svolgeranno l'accoglienza degli alunni nelle scuole e il saluto di commiato, per gli alunni che hanno necessità.

Servizio di deambulazione e affiancamento di un altro operatore, come aiuto all'alunno nello spostamento da un'aula all'altra.

Servizio di rilevazione costante delle necessità dell'alunno, sarà compito del coordinatore rilevare le necessità e i bisogni degli alunni che nel corso del tempo possono variare e ri-programmare insieme agli altri attori coinvolti gli interventi ritenuti più idonei. Per "bisogni degli alunni" si intendono sotto il profilo sociale, psicologico, riabilitativo, educativo e didattico.

Creazione di un centro di raccolta e documentazione sulla disabilità

La proposta progettuale vuole diventare un punto di riferimento per una pratica di formazione permanente realizzata in collaborazione con tutti i soggetti e le agenzie che intervengono in questo settore, si tratta di creare un patrimonio documentario caratterizzato da diverse tipologie di materiale (testi, materiali grigi, esperienze, sussidi didattici, software).

Modalità di svolgimento: Il servizio è rivolto a tutti gli alunni assistiti.

Professionalità impiegate: Volontari, assistenti igienico personali previsti (potenziamento ore), coordinatore del servizio.

2. ATTREZZATURE E STRUMENTI

Le **attrezzature e strumenti** che saranno messi a disposizione hanno la funzione di migliorare il servizio per renderlo maggiormente accessibile e fruibile. Si cercherà di colmare le lacune e le mancanze che derivano da una scarsa attenzione per lo svolgimento delle attività di assistenza nei confronti dei disabili. Dotarsi di adeguati strumenti e mezzi significa prestare ancora più attenzione all'universo del disabile che come abbiamo visto spesso necessita di attenzioni a 360°.

- Guanti in lattice per gli operatori,
- Camici per gli operatori,
- Tesserino di riconoscimento,
- Scarpe idonee per lo svolgimento del servizio,
- Cuffie per gli operatori,
- Disinfettante mani per gli operatori,
- Kit per l'igiene quotidiano.
- Girelli per la deambulazione.

3. ASSISTENZA IGIENICO - PERSONALE IN ORARI EXTRA SCOLASTICI

L'ente gestore tiene conto dei diversi tipi di disabilità e la modalità peculiare e specifica di come ogni utente vive il deficit, per cui occorre programmare e ri-programmare interventi specifici e flessibili. La metodologia adottata, flessibile, permette di raggiungere gli obiettivi e garantire un buono status quo, per favorire ed incentivare sempre il benessere dell'individuo.

Le attività extra scolastiche servono ad ampliare le conoscenze, valorizzare gli interessi, incentivare la socializzazione e riguardano:

- gite ed escursioni,

- visite a laboratori artigianali,
- partecipazione ad attività teatrali, musicali e sportive,
- partecipazione al circo,
- partecipazione ad eventi culturali e sociali.

Professionalità impiegate: assistenti igienico personali previsti (potenziamento ore) e assistenti igienico personali aggiuntivi (a carico della cooperativa).

4. INTEGRATI A REGOLA D'ARTE

E' un progetto educativo che propone la realizzazione di attività espressive basate sulla corporeità e i suoi diversi linguaggi, con la prospettiva di migliorare l'integrazione scolastica tra alunni disabili e normodotati e di sviluppare appieno le capacità emotive, comunicative e relazionali di tutti gli alunni coinvolti.

L'esperienza e l'utilizzo di abilità come quelle pittorico manipolative, diverse da quelle convenzionali, apre la porta alla possibilità di sperimentare a scuola linguaggi e forme comunicative spesso trascurati e che sollecitano e stimolano lo sviluppo di intelligenze alternative, particolarmente indicate per persone con disabilità.

Il progetto educativo coinvolge gli alunni con differenti abilità, con la finalità di perseguire ***il diritto all'inclusione sociale e alla diretta partecipazione della vita sociale***. Il progetto consiste nell'offerta di laboratori condotti con tecniche di arte terapia pittorica e manipolativa in contesti scolastici, ***con la prospettiva di migliorare l'integrazione scolastica e di sviluppare appieno le capacità emotive, comunicative e relazionali di tutti gli alunni coinvolti***.

I laboratori proposti sono orientati a:

- riabilitare e sviluppare le potenzialità residue degli alunni diversamente abili;
- integrare e includere alunni disabili e normodotati nel contesto scuola;
- potenziare le abilità espressive, comunicative e relazionali di tutti gli alunni diversamente abili;
- valorizzare l'esperienza e la comunicazione non verbale, a partire dalle cosiddette "competenze comuni".

5. CURA DELLA PERSONA E DEL LUOGO DI VITA SCOLASTICO

E' evidente che l'essere in grado di avere cura della propria persona e del proprio luogo di vita (ad es. il proprio banco) facilita quelli che sono i rapporti all'interno della scuola, soprattutto con i coetanei in quanto questi ultimi spesso non riescono ad elaborare concrete forme di comprensione di chi sporca, di chi non mostra di avere un aspetto curato sia nell'igiene che nell'aspetto esteriore. Sarà necessario dunque, attraverso training specifici, insegnare ai nostri alunni con handicap ad avere cura di loro stessi e del luogo nel quale vivono.

L'attività sarà svolta sia in orari scolastici che extra-scolastici, con il coinvolgimento della famiglia. Personale impiegato: Personale previsto da capitolato.

Tempi: L'attività verrà svolta nell'ambito di progetti didattici interdisciplinari presenti nella programmazione didattica annuale.

6. INCREMENTO NUMERO OPERATORI

L'ente gestore mette a disposizione operatori aggiuntivi, assistenti igienico personali, nella misura di un assistente aggiuntivo ogni 10 assistenti, per le ore medie settimanali. I costi per gli operatori aggiuntivi sono a carico della cooperativa, per l'intera durata del servizio e dell'anno scolastico.

- MODALITÀ DI COINVOLGIMENTO DEGLI UTENTI E DEI LORO FAMILIARI

Il coinvolgimento della famiglia, e dell'utente stesso è alla base della progettualità di ogni intervento, e si esplica nella stesura del P.E.I..

Il Piano può essere definito come *lo strumento essenziale da utilizzare per raggiungere il massimo dell'efficacia*. Consiste quindi in una previsione delle attività - risorse - strumenti organizzativi da implementare. Si tratta di concordare insieme le prestazioni sociali, assistenziali, sanitarie e riabilitative, tenendo conto della disponibilità di risorse e dei bisogni dell'utente. Durante la fase della progettazione dell'intervento saranno stabilite le modalità di verifica e revisione dello stesso.

Per quanto riguarda il coinvolgimento dei familiari, oltre che a creare un rapporto di collaborazione/informazione sul lavoro svolto è opportuno, tessere la rete di relazioni quando questa si presenta precaria. Questo è un compito che potrà svolgere lo psicologo messo a disposizione dalla cooperativa, insieme ai coordinatori del servizio.

Il coinvolgimento si realizzerà tramite attività di incontro programmati a scadenza stabilita o ogni qualvolta se ne ravvisa la necessità.

PROCEDURA DEI DIRITTI DEGLI UTENTI

Il Cittadino-utente ha il diritto di:

1. Essere rispettato, essere chiamato con il proprio nome.
2. Che ci si rivolga a lui con il "lei".
3. Essere difeso da speculazioni e raggiri derivanti dal suo stato di bisogno.
4. Essere assistito con premura ed attenzione.
5. Essere ascoltato anche quando affetto da deficit di comprensione.
6. Essere salvaguardato da qualsiasi forma di violenza fisica e morale
7. Ottenere informazioni relative alle prestazioni erogate e alle modalità di accesso.
8. Ottenere che i dati personali rimangano segreti.
9. Fruire di terapie eseguite con correttezza e puntualità.
10. Vedere rispettato il proprio sentimento di pudore.
11. Ricevere i servizi in tempi e modi efficaci
12. Non essere discriminato.
13. Proporre reclami che devono essere sollecitamente esaminati.
14. Richiedere la cessazione dei servizi, dandone comunicazione all'Ufficio competente della città metropolitana.

Il reclamo deve pervenire al Responsabile della Qualità in forma scritta attraverso una lettera firmata nelle seguenti modalità:

- via e-mail: amantheacoop@gmail.com - amanthea@pec.it,

- via fax: 0918121857,
- via posta: Amanthea soc. coop. Sociale via Cornelia 6 - Caccamo (Pa).

E' altrimenti possibile reclamare di persona prendendo un appuntamento con il Responsabile Qualità che ascolterà e raccoglierà il reclamo, che deve essere comunque sottoscritto. Ai reclami si garantisce una risposta scritta entro 15 giorni.

Responsabile della Qualità: Giuseppe Concialdi.

Il responsabile analizza i reclami provenienti dagli utenti e/o dagli enti, valuta l'efficacia delle azioni intraprese e gestisce il registro reclami.

- MODALITÀ DI VALUTAZIONE QUALI/QUANTITATIVA DEI RISULTATI

Per la realizzazione e la fruibilità dei principi ispiratori del corpus progettuale si utilizzeranno i seguenti strumenti, intesi come mezzi tecnico-operativi:

- piani di assistenza e di reinserimento sociale individualizzati, che verranno costruiti sulla base dei bisogni di ciascun soggetto coinvolto, considerato in seno al contesto familiare e tenendo in considerazione le esistenti differenze sociali, culturali e individuali e rapportandosi sempre con la tipologia ed il livello di "bisogno" presente;
- procedure strutturate di valutazione delle situazioni, tramite colloqui sia con gli utenti che con i familiari degli stessi, visite domiciliari, osservazioni dirette e strumenti di misura, quali registrazioni e schedature, griglie di indicatori e gradienti (misurazione dell'efficacia/efficienza delle attività e del servizio erogato);
- controllo delle risposte al servizio, controllo, verifica e ricalibratura periodica dei circuiti di assistenza e socio-ricreativi.

Attività di Verifica e Valutazione

La verifica e la valutazione sono momenti connessi all'andamento dinamico e circolare delle attività e dei servizi previsti dal presente progetto, momenti che si distinguono in:

Valutazione ex ante

- Valutazione del contesto,
- Valutazione della domanda,
- Redazione del progetto di intervento,
- Costruzione di un disegno generale di valutazione.

Valutazione in itinere

- Monitoraggio sullo stato di avanzamento del progetto (grado di conseguimento degli obiettivi/raggiungimento del target/utilizzo delle risorse).
- Identificazione dei fattori organizzativi o di contesto che inibiscono/facilitano la realizzazione del progetto.
- Identificazione delle modifiche rispetto al progetto iniziate.
- Analisi dei punti di forza e di debolezza dell'intervento.
- Raccolta dei primi feedback dai destinatari e dagli operatori.
- Prime verifiche dei risultati ottenuti.

Verifica del sistema operativo

- Analisi dell'aspetto qualitativo delle prestazioni/attività,
- Analisi dell'efficacia del sistema,
- Analisi della corrispondenza del grado di soddisfazione del servizio rispetto alle aspettative iniziali,
- Analisi del rapporto costi-benefici.

Verifica finale

- Analisi degli obiettivi raggiunti,
- Individuazione di variabili dipendenti ed indipendenti con caratteristiche ostative sull'erogazione e sulla ricezione del servizio e rimozione di esse,
- Valutazione tecniche di indagine – osservazione non controllata, colloqui, documentazione statistica, studio dei casi, questionario a risposte multiple, tabelle a doppia e plurima entrata sui livelli qualitativi inerenti il vissuto relazionale ed emotivo - esperienziale del soggetto fruitore degli interventi o delle attività.

La Scrivente cooperativa dichiara di impegnarsi a rispettare determinati standard qualitativi e quantitativi, con l'intento di monitorare e migliorare la qualità del servizio offerto.

Caccamo, 31/05/2024

**Il Presidente
Salvatore Gentilini**



[Handwritten signature]